

---

# NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE PACIENTES PSIQUIÁTRICOS DEL HOSPITAL “DR. HÉCTOR TOVAR ACOSTA” DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

*The needs of information of the psychiatric patients at the “Dr. Héctor Tovar Acosta” hospital in the Mexican Institute of Social Security*

---

**Gerardo Ruiz López (1)**

(1) Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. retornoalpasado812@gmail.com

## Resumen

**Objetivo.** Detectar y analizar las necesidades de información de los pacientes externos del Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta” del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), para proponer mejoras en el servicio bibliotecario. **Método.** El presente trabajo se hizo en el Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta” del IMSS entre los meses de abril y mayo del 2011; se realizó una investigación cualitativa, exploratoria y descriptiva, apoyada en una entrevista estructurada, abierta y con un guión elaborado ex profeso. La muestra estuvo constituida por 52 pacientes que acuden a Consulta Externa mensualmente. **Resultados.** Como parte de las necesidades de los pacientes psiquiátricos se destacaron: las investigaciones recientes relacionadas con la enfermedad mental, tratamiento del estrés y manejo de la ansiedad, y los ataques de pánico, ira, violencia y comportamiento agresivo. **Conclusiones.** Para mejorar el servicio del Centro de Documentación en Salud (CDS) es indispensable poder implementar un servicio en el CDS que permita a los pacientes externos a acceder a información que pueda apoyarlos en el tratamiento médico que están llevando a cabo por medio del personal bibliotecario adscrito en el hospital. Para ello, el profesional de la información institucional deberá capacitarse adecuadamente sobre la alfabetización informacional de la salud.

**Palabras clave:** estudios de usuarios; necesidades de información; enfermos mentales; bibliotecología; IMSS, México.

## 1 Introduction

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, “La salud mental no es sólo la ausencia de un trastorno mental. Se define como un estado de bienestar en el que cada individuo se da cuenta de su propio potencial, puede hacer frente a las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y es capaz de hacer una contribución a su comunidad” (National Institutes of Mental Health), (Magee y Jones, 2012). Las cuestiones que rodean, tanto la salud mental

## Abstract

**Objective.** To detect and analyse the needs of information of the psychiatric day patients at the “Dr. Héctor Tovar Acosta” hospital in the Mexican Institute of Social Security (IMSS), in order to suggest improvements to the service provided by the library. **Methodology.** The work presented here was carried out at the “Dr Hector Tovar Acosta” Hospital of the IMSS between April and May 2011. For that purpose, a qualitative, exploratory and descriptive research was carried out and supported by a structured and open interview specifically written for it. The sample consisted in 52 patients who attend the day consultation service every month. **Results.** The research highlighted that some of the needs of the psychiatric patients were to have access to information on recent research related to mental disorders, on treatment for stress, on the way to control anxiety, panic attacks, anger, violence and aggressive behaviour. **Conclusions.** In order to improve the service of the Health Documentation Centre, a service must be set up there to allow external patients to access the information that can help them in the medical treatment they are undergoing through the library staff employed in the hospital. To do so, the institutional librarians will have to get the appropriate training on health information literacy.

**Keywords:** users study, information needs, psychiatric patients, library science, IMSS, Mexico.

como los trastornos mentales, tienen un tremendo impacto en las personas, sus familias y las comunidades en las que viven. Los profesionales de la información necesitan tener el conocimiento y la habilidad para servir con eficacia a los usuarios que utilizan los recursos concernientes en materia de salud mental.

Para un bibliotecario, ofrecer el servicio a un usuario en el contexto de la salud mental puede plantear desafíos adicionales. La enfermedad mental porta consigo un estigma en nuestra sociedad que puede interferir con una comunicación exitosa. La gran mayoría de los individuos que sufren de enfermedades mentales no son peligrosos ni violentos. Sin embargo, estas personas pueden sufrir estrés, nerviosismo, molestia o incomodidad, y pueden tener expectativas razonables de lo que un bibliotecario puede ofrecer. Interactuar con una persona que es psicótico o que padece alucinaciones puede ser un reto. Los bibliotecarios pueden llegar a sentirse incómodos en estas situaciones y pueden estar inseguros de cómo proceder de la mejor manera. También pueden tener temor de proporcionar información incorrecta, (Magee y Jones, 2012, pp. 110, 112).

### 1.1 Aportación del estudio

El instrumento utilizado en esta investigación fue adaptado del empleado en dos estudios anteriores, (Perreault, M., Katerelos, T. E., Tardif, H., & Pawliuk, N., 2006) y (Chien, W. T., Kam, C. W., & Lee, I. F. K., 2001). La aportación de esta investigación fue una adecuación de esos instrumentos para detectar las necesidades de información de los pacientes psiquiátricos del Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta” (HHTA) del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

La primera investigación que se tomó en cuenta para la elaboración del instrumento usado en este trabajo fue realizada en Canadá, (Perreault et al., 2006), entre 86 pacientes psiquiátricos externos, donde sus principales necesidades de información fueron: la confidencialidad del expediente clínico, las contraindicaciones de los medicamentos ingeridos, información sobre el tratamiento e información sobre la organización del servicio médico.

En la segunda investigación de referencia realizada en China, (Chien et al., 2001), se efectuó a 220 pacientes psiquiátricos externos. El estudio reveló que las necesidades de información de los pacientes fueron: información sobre los trastornos mentales, estrategias para mejorar las relaciones sociales y resolución de problemas cotidianos.

Por su parte, la presente investigación trató de evidenciar las necesidades de información de 52 pacientes psiquiátricos del hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta” del IMSS, donde a través de una entrevista estructurada abierta con un guión ex profeso se averiguaron las exigencias informativas de este sector de la población, por lo general anhelante de información sobre su diagnóstico y tratamiento.

Sin embargo, los resultados de esta investigación mostraron que, a pesar de este requerimiento informativo ante el padecimiento (sus consecuencias y repercusiones, o estudios avanzados sobre la enfermedad mental, señales para saber si hay un avance en el tratamiento, sobre el estrés o limitantes en la conducta y resultados de la evaluación), existe un 12% de pacientes a los cuales no les interesa saber sobre esos temas y otros que tampoco saben (8%) dónde encontrar esa información. Por otra parte, hay un claro convencimiento de que es el médico (o la médica psiquiatra) quien puede suministrarle la mejor información, o bien confían en que el hospital es asimismo una confiable fuente informativa, aunque por supuesto no mencionan el CDS del hospital, ya que los pacientes no tienen acceso a él y tampoco saben que existe. En este sentido, si se desea abrir este servicio a los pacientes y no solo al personal de salud hay bastante trabajo por realizar.

### 1.2 Objetivo general de la investigación

El objetivo general de esta investigación es detectar y analizar las necesidades de información de los pacientes externos del hospital psiquiátrico “Dr. Héctor Tovar Acosta” (HHTA) del Instituto Mexicano del Seguro Social, para proponer mejoras en el servicio bibliotecario del HHTA.

#### 1.2.2 Objetivos específicos

- Valorar el desempeño del Centro de Documentación en Salud (CDS), del Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta”
- Evaluar el papel del Centro de Documentación en Salud del Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta” a través de los servicios bibliotecarios
- Promover el empleo del Centro de Documentación en Salud del Hospital Psiquiátrico “Dr. Héctor Tovar Acosta”, en la población derechohabiente

Para alcanzar estos objetivos se plantearon las siguientes hipótesis:

- a) Con el análisis de las necesidades de información de los pacientes psiquiátricos será posible establecer lineamientos para valorar, evaluar y promover el CDS del Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta”, del IMSS.
- b) Los pacientes psiquiátricos externos del Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta” desconocen cuáles son sus necesidades de información a partir del diagnóstico clínico que han recibido.

### 1.3 El Profesional de la Información y la Alfabetización Informacional de la Salud en el Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta”

La mayoría de los profesionales de la información no son expertos en temas relacionados de la salud, sin embargo, su experiencia en el manejo de información es altamente aplicable para mejorar su alfabetización informacional de la salud.

Los bibliotecarios han sido involucrados en el campo de la alfabetización de la salud desde la creación del concepto, lo que se ha visto reflejado en la investigación sobre el tema en general, en su enseñanza, y en los esfuerzos programáticos. La Medical Library Association (MLA) ha ampliado la definición actual de alfabetización informacional de la salud como: [...] El conjunto de habilidades necesarias para reconocer una necesidad de información sobre la salud; identificar probables fuentes de información y emplearlas para recuperar información relevante; evaluar la calidad de la información y su aplicabilidad a una situación específica; y analizar, comprender y utilizar la información para tomar buenas decisiones de salud. La MLA exhorta a los bibliotecarios de todo tipo de bibliotecas médicas que desempeñen un papel importante en el conocimiento sobre la salud a través de la ayuda a los usuarios a acceder y comprender la información de la salud, (Kars et al., 2008), (Barr-Walker, 2016, pp. 191-193).

Los bibliotecarios están posicionados para contribuir al movimiento de la alfabetización informacional de la salud como guardianes de la información. Para ello, es necesario que comprendan la historia de la investigación de los conocimientos sobre la salud, incluyendo los esfuerzos para poner en práctica programas de educación para la salud en las bibliotecas, para informar de tales esfuerzos en sus propias organizaciones. (Barr-Walker, 2016, p. 193).

Las herramientas de las que puede echar mano el profesional de la información para llevar a cabo la alfabetización informacional de la salud son diversas. Sin embargo, es necesario un compromiso del bibliotecario para capacitarse, actualizarse y emplear los lineamientos alfabetizadores para implementar este servicio en las diferentes entidades de salud mental de la seguridad social mexicana. Esto debe partir con acuerdo de las autoridades sanitarias para que brinden los recursos materiales y humanos correspondientes para cumplir los objetivos deseados.

## 2. Material y métodos

### 2.1 Tipo de investigación.

Con el fin de indagar en la comunidad de pacientes psiquiátricos sus necesidades de información, el estudio realizado fue de tipo cualitativo; también se emplearon técnicas exploratorias y descriptivas.

### 2.2 Metodología

El proceso de selección de la población estudiada fue de tipo intencional o deliberado. Los individuos participantes fueron seleccionados a su llegada al área de consulta externa (1) u hospital parcial (2), antes de que entraran a su consulta.

La técnica fue una encuesta y el instrumento que se empleó fue una cédula de entrevista estructurada abierta con un guión elaborado ex profeso. Los criterios de selección de los pacientes base del estudio y el instrumento que se empleó para su observación fueron adaptados de dos artículos publicados en el *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, (Perreault et al., 2006) y en el *Issues and Innovations in Nursing Practice* (Chien et al., 2001).

El primer instrumento fue el *Patients' Perspective on Information Questionnaire*, (PPIQ), (Perreault et al., 2006), con categorías o ítems basados en (Björkman et al., 1995), (Graydon et al., 1997) y (Tempier, 1997). Así como el *Client satisfaction questionnaire* (CSQ-8), (Larsen et al., 1979).

El siguiente instrumento tomado del segundo artículo (Chien et al., 2001) fue el *Educational needs questionnaire* (ENQ), (Mueser et al., 1992). El instrumento empleado y adaptado para detectar las necesidades de información de los pacientes psiquiátricos del Hospital "Dr. Héctor Tovar Acosta" del IMSS, consistió en cuatro partes: Parte uno: Sobre usted, Parte Dos: Sobre el diagnóstico, Parte Tres: Sobre otras alternativas de diagnóstico y tratamiento, y Parte Cuatro: Necesidades de información de su expediente.

Los criterios para seleccionar a los pacientes psiquiátricos fueron:

- Que éstos tuvieran una sintomatología estable y que pudieran contestar completamente la entrevista
- Trastorno mental diverso, es decir, que sean pacientes que padezcan o de esquizofrenia, o de depresión, o de trastorno bipolar, o de trastorno de la personalidad, o de trastorno de déficit de atención e hiperactividad (TDAH)
- Mayores de 18 años de edad (a excepción de tres pacientes con T.D.A.H., cuya edad fue de 17 años) (3).
- Acceso al servicio de consulta externa (1) u hospital parcial (2).

## 3. Resultados

La población estuvo compuesta por pacientes de consulta externa ya valorados por su médico psiquiatra y dados de alta, que acuden a consulta para continuar con su rehabilitación. Las edades de los pacientes, hombres y mujeres, fluctuaron entre los 17 (4) y 65 años. La muestra comprendió 52 derechohabientes que asisten a recibir este tipo de servicio, (Tabla I).

| <i>Característica</i>                                    | <i>Número</i> |
|--|---------------|
| <b>Edad (años)</b>                                       |               |
| <20  | 7             |
| 21 – 30  | 12            |
| 31 – 40  | 14            |
| >40  | 19            |
| <b>Escolaridad</b>                                       |               |
| Primaria   | 8             |
| Secundaria   | 8             |
| Bachillerato   | 16            |
| Carrera técnica  | 6             |
| Licenciatura   | 14            |
| <b>Duración del tratamiento (años)</b>                   |               |
| <1   | 17            |
| 1-3  | 14            |
| 3-4  | 0             |
| 4-5  | 8             |
| >10  | 5             |
| <b>Diagnóstico recibido</b>                              |               |
| Esquizofrenia  | 19            |
| Depresión  | 16            |
| TDAH (Trastorno de déficit de atención e hiperactividad) | 3             |
| Trastorno bipolar  | 6             |
| Trastorno de la personalidad                             | 6             |
| N/C (no contestó)  | 2             |

Tabla I. *Características sociodemográficas de los pacientes del Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta” del Instituto Mexicano del Seguro Social, que participaron en el estudio. México, 2011*

Se encontró que el mayor porcentaje de pacientes (36%) coresponde a personas que rebasan los 40 años. Sin embargo, hay pacientes de 21 a 30 años (23%), de menos de 20 años (13%), y de 31 y 40 años (8%), (Tabla I).

Referente al diagnóstico recibido, se encontró que, 36% fue diagnosticado con Esquizofrenia, 31% con Depresión, 11% con Trastorno Bipolar y Trastorno de la personalidad respectivamente, 6% con Trastorno de déficit de atención e hiperactividad (TDAH), y 4% no contestó a la pregunta.

De esta manera, nuestra investigación arrojó como resultado las siguientes necesidades de información de los pacientes psiquiátricos: las investigaciones recientes relacionadas con la enfermedad mental, información sobre lo que ofrece el sector salud respecto al diagnóstico y tratamiento que recibe en la institución el paciente, los signos que permiten detectar si se está avanzando en el tratamiento, el estrés y los resultados de la evaluación (Tabla II). En el Apéndice 1 se presenta la Tabla II sobre las necesidades de información de pacientes psiquiátricos del Hospital

“Dr. Héctor Tovar Acosta” del Instituto Mexicano del Seguro Social, que participaron en el estudio. México, 2011.

El instrumento está dividido en cuatro partes: Parte Uno: Sobre usted, Parte Dos: Sobre el diagnóstico, Parte Tres: Sobre otras alternativas de diagnóstico y tratamiento, y Parte Cuatro: Necesidades de información de su expediente. Lo que se puede observar en la tabla 2 es que las necesidades de información que más prevalecieron en la Parte Dos: Sobre el diagnóstico, (ya que, la Parte Uno: Sobre usted, son datos demográficos), son Investigaciones recientes relacionadas con la enfermedad mental con 98% de los pacientes. Un porcentaje menor, 85% se interesa por saber sobre el estrés. La ansiedad y los ataques de pánico es un rubro de interés de un 83% de los entrevistados, y un porcentaje similar merece el tema Ira, violencia y comportamiento agresivo. Para estas cuatro necesidades de información, los pacientes refirieron al médico psiquiatra como posible fuente informativa.

En el caso de la Parte Tres: Sobre otras alternativas de diagnóstico y tratamiento, ante la pregunta, ¿Le gustaría a usted obtener información sobre lo que ofrece el Sector Salud respecto al diagnóstico y tratamiento que usted recibe en esta institución?, el 88% de los pacientes se muestra interesado en el tema y 22% declara como fuente ideal al Hospital Psiquiátrico “Dr. Héctor Tovar Acosta”.

En la misma parte del instrumento y ante el cuestionamiento sobre Pertenencia a un grupo de autoayuda y Ayuda de personas integradas en grupos de autoayuda, 25% de los pacientes dijeron ser parte de un grupo de autoayuda, y 65% expresa desear encontrar personas que frecuenten estos grupos y poder intercambiar información con ellos. En el caso de una posible fuente de información sobre esos tópicos, 25% dijo ignorar dónde o con quién obtener tal información.

Para la Parte Cuatro: Necesidades de información de su expediente, las exigencias que más surgieron fueron: Signos que permiten detectar si se está avanzando en el tratamiento, con el 88% de interés; Resultados de la evaluación, con un 85%, y Síntomas relacionados con el tratamiento con el 83%. Todos los pacientes mencionan como posible fuente de información al médico psiquiatra.

Finalmente, ante la pregunta ¿Le gustaría a usted obtener información sobre la confidencialidad y el acceso a su expediente?, 81% de la población estudiada afirmó interesarse en el tema, y para las cuatro últimas necesidades de información relacionadas, los pacientes manifestaron que su médico (o médica psiquiatra) serían su principal fuente informativa. Al término de esta investigación los datos que saltan a la vista son que ninguno de los pacientes mencionó al Centro de

Documentación en Salud como una posible fuente de información.

En la Figura 1 se detalla el porcentaje en que fueron citadas cada una de las fuentes informativas con base en las necesidades de información establecidas, y que el paciente las mencionó como fuente original, pero también como fuente deseada; o, dicho de otra manera, las exigencias informativas y el posible origen de éstas.

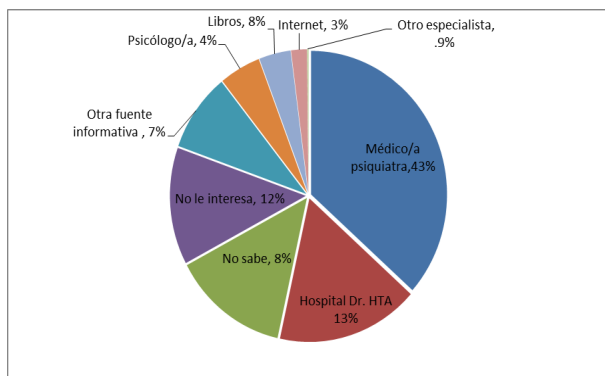


Figura 1. Fuentes informativas y porcentaje de pacientes que las mencionaron. Hospital "Dr. Héctor Tovar Acosta", Instituto Mexicano del Seguro Social, 2011

Dentro de las fuentes de información que citaron los entrevistados (Figura 1), la fuente primaria fue el médico psiquiatra (43%), en segundo lugar el Hospital "Dr. Héctor Tovar Acosta" con 13%, sin embargo, la apatía (no le interesa) como opción se declaró con 12%; la ignorancia (no sabe) como respuesta para determinar la fuente informativa sobre lo planteado en la entrevista y el material bibliográfico obtienen el 8%. El psicólogo fue mencionado por el 4%; mientras que el uso de Internet obtiene 3%, sin embargo, no se referían al Centro de Documentación en Salud del nosocomio, ya que desconocían de su existencia. La opción otra clase de especialista tuvo .9%.

#### 4. Discusión

La base en el quehacer bibliotecológico es poder establecer un enlace entre el conocimiento, la fuente y el posible receptor de esta información. La exigencia informativa que se puede originar para conocer algún dato preciso es parte fundamental de esa motivación que proviene del deseo de saber sobre un tema.

Esta necesidad de información puede ser complementada con la labor del profesional de la información. Pero es indispensable conocer cuáles son esas necesidades informativas. Esto es posible de entender a través de instrumentos que permitan indagar en las preferencias, ideas o actitudes de los posibles usuarios de esos datos.

Los pacientes psiquiátricos poseen características bien definidas, pero por medio de un instrumento como la entrevista estructurada abierta con un guión ex profeso

es posible acercarse a ellos. Los pacientes no eran usuarios del centro de documentación en salud que se encuentra en el hospital, ya que la normatividad institucional no lo permite.

Por lo tanto, en principio hablamos de no usuarios o en todo caso de usuarios potenciales. Es importante mencionarlo porque se elaboró un instrumento que no iba dirigido a usuarios habituales de una biblioteca o centro de información donde se les inquiere sobre los servicios bibliotecarios o que se puede hacer para mejorarlos.

Más bien, se realizó un instrumento pensando principalmente en el paciente para saber cuáles son sus necesidades de información a partir de haber recibido el diagnóstico clínico. Por supuesto que el paciente no se había cuestionado al respecto, de ahí la importancia del instrumento y de la presente investigación.

Para poder establecer un instrumento adecuado a este sector de la población deseoso de información, aunque aparentemente no crea necesitarla. Se tomaron en cuenta, estudios sobre necesidades de información de pacientes psiquiátricos. Donde fue posible observar ejemplos concretos sobre exigencias informativas en ese sector de la población.

La primera investigación de referencia fue realizada en Canadá, (Perreault Katerelos, Tardif y Pawliuk, 2006), donde 86 pacientes psiquiátricos externos, donde sus principales necesidades de información fueron: la confidencialidad del expediente clínico, las contraindicaciones de los medicamentos ingeridos, información sobre el tratamiento e información sobre la organización del servicio médico.

El siguiente estudio fue realizado en China, (Chien Kam, y Lee, 2001), donde se efectuó a 220 pacientes psiquiátricos externos. El estudio reveló que las necesidades de información de los pacientes fueron: información sobre los trastornos mentales, estrategias para mejorar las relaciones sociales y resolución de problemas cotidianos.

En el caso de la presente investigación, trató de evidenciar las necesidades de información de 52 pacientes psiquiátricos del hospital "Dr. Héctor Tovar Acosta" del IMSS, donde a través de una entrevista estructurada abierta con un guión ex profeso se averiguaron las exigencias informativas de este sector de la población anhelante de información sobre su diagnóstico y tratamiento.

Los resultados de esta investigación mostraron que las necesidades de información de los pacientes son: investigaciones recientes relacionadas con la enfermedad mental, información sobre lo que ofrece el sector salud respecto al diagnóstico y tratamiento que el paciente recibe en el IMSS, signos que permiten detectar si se está avanzando en el tratamiento, sobre el estrés, resultados de la evaluación del paciente,

síntomas relacionados con el tratamiento, información sobre la confidencialidad y el acceso al expediente clínico, entre otros. Por lo que, la segunda hipótesis planteada en esta investigación fue desahogada.

Sin embargo, a pesar de este requerimiento informativo existe el 12% de pacientes que no les interesa saber sobre esos temas y tampoco saben dónde encontrar esa información (8%). Hay un claro indicador que es el médico (o la médica psiquiatra) el que puede suministrar esa información. El hospital "Dr. Héctor Tovar Acosta" también figuró como fuente informativa.

Es importante mencionar que, como se observa en los resultados encontrados, los pacientes se remiten al médico psiquiatra como fuente primaria de información (43%); por lo que, la primer hipótesis planteada en esta investigación sobre valorar el desempeño, evaluar y promover el papel del Centro de Documentación en Salud (CDS) del Hospital "Dr. Héctor Tovar Acosta", a través de conocer las necesidades de información de los pacientes, no fue satisfecha.

Sin embargo, lo anterior nos permite señalar de la relevancia de poder implementar un servicio en el CDS que permita a los pacientes externos a acceder a información que pueda apoyarlos en el tratamiento médico que están llevando a cabo por medio del personal bibliotecario adscrito en el hospital.

La importancia de la presente investigación radica en el conocimiento de las necesidades de información de pacientes psiquiátricos del sector de salud mexicano. Anteriormente no estudiados y analizados en el país. Se considera dicho estudio como pionero en los estudios de usuarios de esta índole.

Debido a su alta vulnerabilidad y difícil acceso de estudio, esta investigación trata de incursionar y evidenciar las expectativas informáticas de este grupo poblacional. Sin embargo, es apenas un acercamiento para poder observar con más detenimiento de las opiniones, motivos, actitudes y deseos de estas personas que requieren un tratamiento especial en cuanto a usuarios potenciales, pero también como individuos de una sociedad que por lo regular margina a los más débiles como es el caso.

Una de las limitantes del presente trabajo es que solo muestra a una parte del problema para resolver las necesidades de información del paciente psiquiátrico del sector de salud mexicano, ya que en este proceso intervienen la familia del paciente y también el médico (o la médica psiquiatra).

En no pocas ocasiones durante la puesta en marcha de la entrevista, se observó que la familia podía ser parte de la solución, pero también parte del problema. En este caso, la familia también se encuentra en un limbo informativo, ya que a pesar que el hospital ofrece

talleres para padres en el apoyo al paciente, no es suficiente para que los parientes adquieran un conocimiento general del padecimiento, conductas, medicamentos y pasos a seguir para comprender y ayudar a su familiar.

El caso del médico (o la médica psiquiatra), al ser el profesional de salud con más acercamiento al paciente y el que conoce su padecimiento. Se puede decir que es el que tiene más conocimiento y herramientas para ayudarlo. No por nada, se muestra como la fuente informativa más nombrada por los pacientes en la entrevista planteada. Sin embargo, sería un estudio más ambicioso que el presente que pueda abordar a ese grupo de población para saber cuáles son sus necesidades de información.

## 5. Conclusiones

Como ya se ha mencionado, la primer hipótesis planteada en esta investigación sobre valorar el desempeño, evaluar y promover el papel del Centro de Documentación en Salud (CDS) del Hospital "Dr. Héctor Tovar Acosta", a través de conocer las necesidades de información de los pacientes, no tuvo un resultado favorable.

Sin embargo, lo anterior nos permite señalar de la relevancia de poder implementar un servicio en el CDS que permita a los pacientes externos a acceder a información que pueda apoyarlos en el tratamiento médico que están llevando a cabo por medio del personal bibliotecario adscrito en el hospital. Para ello, como ya se ha indicado, el profesional de la información institucional deberá capacitarse adecuadamente sobre la alfabetización informacional de la salud; y las autoridades correspondientes podrían ser sensibles a estos cambios que tendrían (de llevarse a cabo) una sensible mejoría en el servicio que brinda actualmente el CDS del HHTA del IMSS.

Considero que la adaptación que se hizo del instrumento originó una respuesta positiva en cuanto a su recepción por parte de los pacientes del Hospital "Dr. Héctor Tovar Acosta", y permitió detectar (y establecer) sus exigencias informativas primarias temáticas, a saber: investigaciones recientes relacionadas con la enfermedad, estrés, ansiedad y ataques de pánico, ira, violencia y comportamiento agresivo, lo que ofrece el sector salud respecto al diagnóstico y tratamiento, los signos que permiten detectar si se está avanzando en el tratamiento, los resultados de la evaluación, síntomas relacionados con el tratamiento y la información sobre la confidencialidad y el acceso al expediente, entre otras. Así mismo, documentar que antes de la implementación del instrumento usado por el presente estudio los pacientes no sabían cuáles eran sus necesidades de información, con lo que quedó

esclarecida la primera parte del objetivo general de este estudio y la segunda hipótesis.

En cuanto a los objetivos específicos de la investigación, cabe señalar que estos se cumplieron al indicar que la fuente bibliográfica como posible origen informativo, ocupó el quinto lugar de mención en la comunidad estudiada, lo cual es indicativo del poco o nulo hábito de consultar libros para buscar información. El uso de Internet se situó en sexto sitio como fuente informativa elegida. Así mismo, el Centro de Documentación en Salud del nosocomio no fue citado por nadie, y el uso de una biblioteca pública o especializada apenas fue referido por una infima parte.

Entre los objetivos de esta investigación fue la valoración para proponer mejoras en el servicio bibliotecario institucional. Por lo que se concluye que la labor para emprender una reforma en el uso del Centro de Documentación en Salud del HHTA, si bien necesaria o factible, se vislumbra de gran envergadura.

Obtenidos los presentes resultados, podría decirse que es posible establecer lineamientos y acciones concretos que permitan mejorar y promover el Centro de Documentación en Salud del Hospital Psiquiátrico “Dr. Héctor Tovar Acosta”, del IMSS. Ello a partir de tomar en cuenta las necesidades de información de los pacientes una vez que han recibido un diagnóstico clínico.

Por lo anterior, es factible mencionar que fue posible aportar evidencias en favor de las hipótesis planteadas al inicio de esta investigación: lineamientos para valorar, evaluar y promover el CDS del hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta” del IMSS, y el desconocimiento sobre las necesidades de información de los pacientes externos a partir del diagnóstico clínico que han recibido.

Así mismo, es indispensable un compromiso por parte de los profesionales de la información institucionales en el campo de la alfabetización de la salud. Ya que, a través de ella podrían reconocer una necesidad de información sobre la salud; identificar probables fuentes de información y emplearlas para recuperar información relevante; evaluar la calidad de la información y su aplicabilidad a una situación específica; y analizar, comprender y utilizar la información para tomar buenas decisiones de salud. Lo que repercutiría en un buen desempeño en el conocimiento sobre la salud a través de la ayuda a los usuarios a acceder y comprender la información de salud, (Kars et al., 2008).

## Notes

(1) Consulta externa se refiere cuando el paciente que presenta una enfermedad y necesita la atención de un médico especialista y dicha especialidad no existe en su Hospital General de Zona, solicita un pase a su médico para acudir a consulta (externa) en una Unidad Médica de Alta

Especialidad (UMAE). Así mismo, son los pacientes que ya fueron valorados por su médico psiquiatra, fueron dados de alta y reciben consulta para continuar con su rehabilitación. <http://www.imss.gob.mx/tramites/imss03015> (12-09-16).

(2) En el área de hospital parcial se realizan diversas actividades. Por ejemplo, para que los pacientes esquizofrénicos puedan recuperar o conservar su integración en la vida cotidiana, se imparten sesiones psicológicas con sus familiares y se les brindan terapias ocupacionales que redundan en aprendizaje y la elaboración de diversas manualidades y productos. Asimismo se programa que los pacientes sean transportados a diversos centros de seguridad social donde se les aplican terapias físicas, o bien una vez al mes se les organiza un paseo que incluya actividades culturales y recreativas. (Triptico de información del Hospital Psiquiátrico “Dr. Héctor Tovar Acosta” del IMSS, Miriam Hernández Hernández, ed. México: Módulo de Atención y Orientación, abril 2011).

(3) El trastorno de déficit de atención e hiperactividad (TDAH) se presenta comunmente en pacientes del área de Paidopsiquiatría del hospital HTA; es por ello que, se tomaron en cuenta a tres pacientes que estaban proximos a cumplir 18 años (edad adulta).

(4) En el HHTA hay un area de Paidopsiquiatría donde reciben consulta de un paidopsiquiatra niños y adolescentes.

## References

- Barr-Walker, J. (2016). Health literacy and libraries: a literature review. // Reference Services Review 44:2 (2016) 191-205. <http://dx.doi.org/10.1108/RSR-02-2016-0005>
- Björkman T., Hansson L., Svensson B. & Berglund I. (1995). What is important in psychiatric outpatient care? Quality of care from the patient's perspective. *International Journal of Quality in Health Care* 7, 355-363. DOI: <https://doi.org/10.1093/intqhc/7.4.355>
- Chien, W. T.; Kam, C. W.; Lee, I. F. K. (2001). An assessment of the patients' needs in Mental Health Education. // *Journal of Advanced Nursing* 34:3 (2001) 304-311. Doi: 10.1046/j.1365-2648.2001.01759.x
- Graydon J., Galloway S., Palmer-Wickham S., Harrison D., Richvan der Bij L., West P., Burlein-Hall S. & Evans-Boyden B. (1997). Information needs of women during early treatment for breast cancer. *Journal of Advanced Nursing* 26, 59-64. DOI: 10.1046/j.1365-2648.1997.1997026059.x
- Kars, M.; Baker, L.M.; Wilson, F.L. (2008). *The Medical Library Association Guide to Health Literacy*. New York, N.Y.: Neal-Schuman Publishers, 2008.
- Larsen D.L., Attkisson C.C., Hargreaves W.A. & Nguyen T.D. (1979). Assessment of client/patient satisfaction: development of a general scale. *Evaluation and Program Planning* 2, 197-207.
- Magee, M.; Jones, B. (2012). Mental Health Resources. // *Journal of Consumer Health on the Internet*, 16:1, (2012) 110-117. Doi: 10.1080/15398285.2012.647573
- Perreault, M.; Katerelos, T.E.; Tardif, H.; Pawliuk, N. (2006). Patients' perspectives on information received in outpatient psychiatry. // *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 13, (2006) 110-116. Doi: 10.1111/j.1365-2850.2006.00928.x
- Tempier R. (1997). Informations sur le traitement médicamenteux: Le point de vue des patients. *L'information Psychiatrique* 4, 367-373.

Copyright: © 2017, López. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative

Commons CC Attribution-ShareAlike (CC BY-SA), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, under the identical terms, and provided the original author and source are credited.

Received: 2015-08-24. Revised: 2015-12-20 Accepted: 2016-10-20

**Appendix: Necesidades de información de pacientes psiquiátricos del Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta” del Instituto Mexicano del Seguro Social, que participaron en el estudio. México, 2011.**

| Necesidad de información  | Porcentaje de pacientes que la mencionaron | Fuente informativa (que mencionó el paciente como ideal para proporcionar esa información)  |
|---|--|---|
| Investigaciones recientes relacionadas con la enfermedad mental   | 98%  | Médico psiquiatra   |
| Estrés  | 85%  | Médico psiquiatra   |
| Ansiedad y ataques de pánico  | 83%  | Médico psiquiatra   |
| Ira, violencia y comportamiento agresivo  | 83%  | Médico psiquiatra   |
| Información sobre lo que ofrece el sector salud respecto al diagnóstico y tratamiento que el paciente recibe en el IMSS | 88%  | Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta”.   |
| Pertenencia a un grupo de auto ayuda  | 25%  | Sólo el 19% mencionó al Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta”, y 10% al médico psiquiatra. Como posibles proveedores de esa información. |
| Encuentros con personas que van a grupos de autoayuda e intercambiar información con ellos                              | 65%  | Sólo el 2% mencionó al Hospital “Dr. Héctor Tovar Acosta”. Como posible proveedor de esa información.                                 |
| Signos que permiten detectar si se está avanzando en el tratamiento   | 88%  | Médico psiquiatra   |
| Resultados de la evaluación   | 85%  | Médico psiquiatra   |
| Síntomas relacionados con el tratamiento  | 83%  | Médico psiquiatra   |
| Información sobre la confidencialidad y el acceso a su expediente   | 81%  | Médico psiquiatra   |